

船橋市納税コールセンター事業

自治体情報

人 □ 590,943 人

標準財政規模 97,079,690 千円

担当課 千葉県 船橋市 税務部納税課

電話 047-436-2241

ホームページ <http://www.city.funabashi.chiba.jp/>

事業期間 平成 19 年度から

参考とした施策

関係施策分類

施策の概要

1 取り組みに至る背景

規制改革・民間開放3カ年計画（平成17年3月25日閣議決定）の中で、地方税の徴収率の向上を図り国民の不公平感を払拭する観点から、徴収業務のノウハウを有する民間事業者を活用することが重要であることとされた。また、民間委託が可能な業務の例として「滞納者に対する電話による自主納付の呼びかけ業務」がその一つであると示された。

平成18年度の定率減税の全廃等の税制改正や平成19年度に行われた税源移譲によって、現年課税分の個人市県民税の徴収率の落ち込みが予想される中で、民間事業者のノウハウを有効に活用することで滞納整理業務の効率性が高まり、現年度の新規滞納者の抑制と、現年度徴収率の向上が図られることが求められた。



2 事業内容（目的・目標・方策）

民間事業者のノウハウを有効に活用することで滞納整理業務の効率性を高め、現年度の新規滞納者の抑制と現年度の徴収率を向上することを目的に、「納税コールセンター」を導入した。

市役所分庁舎内に「納税コールセンター」を設け、催告業務に精通した民間企業の電話専門オペレーター（管理者1名及びオペレーター3名）が現年度分の新規滞納者に対して、早期に市税の自主納付を呼びかける「電話催告」や「市税口座振替の勧奨」、不在者には「文書催告」を行う。対象税目は、現年課税分の市県民税（普通徴収）、固定資産税・都市計画税、軽自動車税である。

（委託期間及び稼働時間）

平成20年4月1日（火）～平成21年3月31日（火）

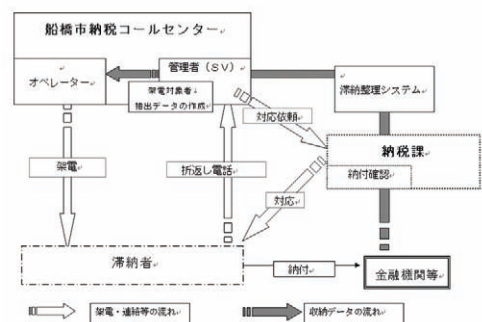
平日 8:45～17:15、平日時間外（火・木）17:15～20:00

日曜日（原則月2回）：8:45～17:15

（目標）現年課税分 99% 滞納繰越分 30%の収納率を目標値とする。

3 施策の開始前に想定した事業効果

現年度の新規滞納者の抑制と、現年度徴収率の向上



4 導入にあたり工夫・苦労した点、課題、対処法など

(1) 契約形態等

市の職員(非常勤職員・臨時職員を含む)がこの業務を直接行うべきか、業務委託契約で行うのか、労働者派遣契約で行うのかといったことについて。当市においては、当業務が公権力の行使にあたらぬこと、費用対効果、事業の継続性、オペレーターの研修や質の維持、客観的な成果を求めることができる等を理由に業務委託契約で行うことにした。

(2) 偽装請負の払拭

業務委託契約で行う場合の注意点として、徴税吏員が業務に直接監督指揮してはいけないということ、また、執務場所をどこにするのかという点も問題となった。社会的に偽装請負が問題となっていることから、この点については十分注意を払う必要がある。

(3) 個人情報の保護

業者の選定にあたっては、プロポーザル方式を採用し、プライバシーマークの認証を条件の一つにするなどにも配慮した。

(4) 滞納整理システムとの連動

対象者を随時抽出できることに加え、最新の収納状況及び折衝情報を把握した上で、オペレーターが電話をすることができるシステムの整備が必要であった。

(5) 電話番号

電話番号の調査が大きな課題となった。課税資料を調査して得られる電話番号には限りがあるので、国民健康保険業務において登録された電話番号や市販の電子電話帳(千葉県・東京都)と対象者の住所及び漢字氏名によるキーマッチングを行い得られた情報を活用している。

5 現在の成果・実績、今後の展開など

納税コールセンターからの電話催告等によって納付確認された金額

- ・平成19年度の成果 128,092,653円(委託期間は半年間、費用対効果は、10.3倍)
- ・平成20年度の成果(見込み) 121,531,605円(委託期間は1年間、費用対効果は、5.7倍)

今後も納税コールセンターの電話催告業務を継続して行く中で、税目・年度等の対象の拡大について検討する必要がある。さらに平成20年度から新たな取り組みとして「公金徴収一元化」を開始した。市税以外に国民健康保険料、介護保険料、保育料、下水道使用料及び受益者負担金の滞納者のうち滞納額が一定額以上の滞納者を納税課に移管し、公金債権回収を行っている。近い将来これらの公債権の初期の滞納者に対して、納税コールセンターの電話催告業務と同様な「納付の呼びかけ」が必要になってくると思われる。

予算関連データ 船橋市

総額 ①～⑤の計		財源内訳(財源区分:①～⑤)				
		①国費	②県費	③起債	④その他	⑤一般財源
21,531千円		0千円	0千円	0千円	0千円	21,531千円
①～④の名称・所管等	名称					
	所管					
	金額					
	補助率					